

# 2014-2019年中国呼叫中心 行业现状分析与行业调研报告

## 报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

[www.bosidata.com](http://www.bosidata.com)

# 报告报价

《2014-2019年中国呼叫中心行业现状分析与行业调研报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.bosidata.com/tongxun1502/C447755NBR.html>

【报告价格】纸介版6800元 电子版7000元 纸介+电子7200元

【出版日期】2024-12-24

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

# 说明、目录、图表目录

## 报告目录：

### 第一部分 呼叫中心行业发展现状

#### 第一章 呼叫中心概述 1

##### 第一节 呼叫中心的概念 1

###### 一、呼叫中心的基本定义 1

###### 二、呼叫中心的系统组成 2

###### 三、呼叫中心相关名词解析 5

##### 第二节 呼叫中心的分类和形态概述 11

###### 一、呼叫中心的分类情况 11

###### 二、呼叫中心的主要形态 12

###### 三、各类呼叫中心的优劣势分析 14

###### 四、呼叫中心的新业务分类 16

##### 第三节 呼叫中心的发展进程 19

###### 一、产业发展历史 19

###### 二、业务发展进程 21

###### 三、技术发展进程 22

#### 第二章 2011-2013年国际呼叫中心产业分析 25

##### 第一节 2011-2013年全球呼叫中心市场概况 25

###### 一、全球呼叫中心市场的基本格局 25

###### 二、全球IP呼叫中心呈迅猛发展态势 26

###### 三、国际呼叫中心人力资源管理现状 30

##### 第二节 北美呼叫中心产业 31

###### 一、北美呼叫中心产业基本发展情况 31

###### 二、2013年北美呼叫中心市场发展回顾 33

###### 三、2014年美国呼叫中心行业的政策动向 34

###### 四、北美地区托管呼叫中心市场发展状况 42

##### 第三节 欧洲呼叫中心产业 44

###### 一、欧洲呼叫中心产业基本发展情况 44

###### 二、欧洲呼叫中心外包市场发展展望 45

###### 三、英国呼叫中心产业发展状况 46

四、俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势	47
第四节 印度呼叫中心产业	49
一、印度呼叫中心产业发展概况	49
二、呼叫中心的行业分布及业务功能	50
三、印度呼叫中心产业的成功因素	51
四、印度呼叫中心产业未来发展形势	52
五、电信运营商在印度呼叫中心的地位解析	53
第五节 菲律宾呼叫中心产业	54
一、菲律宾呼叫中心产业呈快速发展态势	54
二、菲律宾外包呼叫中心的市场规模分析	55
三、菲律宾向全球呼叫中心领军地位冲击	57
四、菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著	58
第六节 其他地区呼叫中心产业	59
一、日本	59
二、埃及	59
三、土耳其	60
四、中国台湾	61
五、中国香港	63
第三章 2011-2013年中国呼叫中心产业的发展环境	65
第一节 政策环境	65
一、企业呼叫中心的办理条件	65
二、企业呼叫中心的申请材料	65
三、呼叫中心的相关政策法规	66
四、呼叫中心的标准体系分析	68
第二节 经济环境	69
一、中国国民经济发展现状	69
二、呼叫中心对国民经济的影响剖析	86
第三节 社会环境	91
一、呼叫中心的社会效益分析	91
二、呼叫中心的人力资源需求形势	92
三、社会分工对呼叫中心的影响透析	93
第四节 技术环境	94

一、技术水平及重点	94
二、技术驱动因素分析	98
三、管理与应用技术环境	100
四、技术发展趋势分析	101
第二部分 呼叫中心产业深度分析	
第四章 2011-2013年中国呼叫中心产业分析	103
第一节 2011-2013年中国呼叫中心产业发展综况	103
一、呼叫中心产业的总体发展状况	103
二、呼叫中心产业发展的变化透析	104
三、呼叫中心市场的竞争格局	107
四、国内外呼叫中心产业的比较剖析	110
第二节 2010-2013年中国呼叫中心产业的发展	112
一、2010年呼叫中心产业发展状况	112
二、2011年呼叫中心产业发展状况	113
三、2012年呼叫中心产业发展状况	113
四、2013年呼叫中心产业发展状况	113
第三节 2009-2013年呼叫中心产业区域市场发展状况	113
一、上海市	113
二、天津市	116
三、成都市	118
四、合肥市	121
五、南通市	123
第四节 2011-2013年中国呼叫中心的应用分析	124
一、主要应用领域	124
二、核心应用行业	125
三、应用案例综述	125
四、应用趋势分析	127
第五节 2011-2013年企业呼叫中心的发展分析	127
一、呼叫中心给企业带来的效益剖析	127
二、企业呼叫中心的发展特点简析	129
三、中小企业呼叫中心的建设需求	132
四、企业呼叫中心的选择分析	133

第六节 中国呼叫中心产业的问题及对策	135
一、中国呼叫中心产业链发展不完善	135
二、呼叫中心运营中的主要问题	136
三、提升呼叫中心服务质量的策略	136
四、呼叫中心产业发展的对策建议	137
第五章 2011-2013年呼叫中心系统及产品分析	140
第一节 2011-2013年呼叫中心系统行业发展概述	140
一、呼叫中心系统的构成状况	140
二、呼叫中心系统市场规模分析	141
三、呼叫中心系统建设成本分析	141
第二节 2011-2013年呼叫中心整体解决方案分析	142
一、基于传统PBX的呼叫中心	142
二、基于微机和语音板卡的呼叫中心	143
三、基于IP技术的一体化呼叫中心	144
四、不同解决方案优劣势比较	145
第三节 交互式语音应答（IVR）市场分析	146
一、全球IVR市场发展形势	146
二、全球IVR市场竞争格局	146
三、中国IVR市场发展现状	148
四、中国IVR市场竞争格局	148
第四节 人力资源管理系统（CRM）市场分析	149
一、2013年全球CRM市场规模	149
二、2009-2013年中国CRM市场状况	150
三、2013年中国CRM市场现状	151
四、中国CRM市场的发展特点	152
五、云时代CRM行业的发展形势	154
第六章 2011-2013年自建类呼叫中心市场分析	158
第一节 电信业呼叫中心	158
一、市场概况	158
二、运营思路	158
三、规模现状	159
第二节 金融业呼叫中心	161

一、发展现状	161
二、市场概况	163
三、趋势预测	165
第三节 政府及公共事业呼叫中心	167
一、市场概况	167
二、建设方案	169
三、市场动态	174
第四节 物流业呼叫中心	176
一、市场概况	176
二、发展特点	178
三、存在的问题	179
四、趋势预测	180
第五节 制造业呼叫中心	181
一、市场概况	181
二、存在的问题	183
三、趋势预测	185
第六节 电子商务业呼叫中心	185
一、市场概况	185
二、发展特点	188
三、存在的问题	189
四、趋势预测	189
第七节 其他行业	190
一、房地产业	190
二、电视购物行业	192
三、家电行业	195
四、高尔夫行业	197
第七章 2011-2013年外包呼叫中心市场分析	199
第一节 2011-2013年服务外包产业发展概况	199
一、服务外包的基本概述	199
二、全球服务外包产业市场现状	199
三、中国服务外包行业市场规模	201
四、中国服务外包产业分布结构	201

五、中国服务外包产业区域布局	202
第二节 2011-2013年外包呼叫中心市场发展综述	203
一、中国外包呼叫中心市场概况	203
二、外包呼叫中心市场驱动因素	204
三、外包呼叫中心市场抑制因素	204
四、外包呼叫中心市场发展特征	206
五、呼叫中心外包企业发展现状	208
第三节 2011-2013年外包呼叫中心的商业模式透析	208
一、呼叫中心外包发展的动因	208
二、外包呼叫中心的业务模式	209
第四节 2011-2013年外包呼叫中心的市场竞争形势	210
一、供应商的力量	210
二、买方的力量	210
三、现有竞争者之间的竞争	211
四、潜在的行业新进入者	212
五、替代品的竞争	212
第五节 外包呼叫中心产业的问题及对策	213
一、外包呼叫中心市场发展的的问题	213
二、外包呼叫中心存在的主要不足	214
三、外包呼叫中心面临的挑战及发展建议	215
四、外包呼叫中心的运营策略探讨	217
五、呼叫中心外包商的市场挖掘对策	220
第八章 2011-2013年托管型呼叫中心市场分析	223
第一节 2011-2013年托管型呼叫中心市场概况	223
一、托管呼叫中心的一般适用对象	223
二、中国托管型呼叫中心的服务标准分析	223
第二节 托管型呼叫中心存在的问题及对策	224
一、托管型呼叫中心面临的主要问题	224
二、企业对托管型呼叫中心存在的四大误区	227
三、中国托管型呼叫中心必需的三大特质	228
四、托管型呼叫中心的投资策略探索	229
五、托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究	229



第三节 托管型呼叫中心趋势预测展望	231
一、托管型呼叫中心发展的趋势透析	231
二、托管型呼叫中心未来发展潜力分析	234
三、托管型呼叫中心市场需求形势分析	235
第九章 2011-2013年云呼叫中心市场分析	236
第一节 2011-2013年云计算产业相关概述	236
一、云计算的定义及发展进程	236
二、国际云计算产业发展概况	236
三、中国云计算产业发展现状	236
四、云计算产业面临的问题及发展建议	238
五、中国云计算产业的发展趋势预测	239
第二节 2011-2013年云呼叫中心产业发展分析	243
一、云呼叫中心的发展优势剖析	243
二、云计算模式下呼叫中心的发展革新	245
三、云计算催生呼叫中心产业新模式	246
四、云计算呼叫中心踏入成熟阶段	247
五、2014-2018年云呼叫中心市场需求旺盛	249
第三节 2011-2013年云呼叫中心的市场应用分析	250
一、在保险行业的应用状况	250
二、在教育产业的应用状况	252
三、在建筑装饰行业的应用	254
四、在旅游电商领域的应用	255
第四节 云呼叫中心市场趋势预测展望	257
一、云呼叫中心市场本土企业面临良机	257
二、云呼叫中心市场趋势预测光明	258
三、云呼叫中心市场投资预测	260
第十章 2011-2013年呼叫中心产业园区建设状况	263
第一节 中国呼叫中心产业园区综述	263
一、呼叫中心产业园区的发展背景	263
二、呼叫中心产业园区的基本状况	264
三、呼叫中心产业园区的主要特征	265
四、呼叫中心产业园区SWOT分析	265

五、呼叫中心产业园区的发展建议	267
第二节 2010-2013年中国呼叫中心产业园区建设动态	268
一、2011年中国呼叫中心产业园区建设动态	268
二、2012年中国呼叫中心产业园区建设动态	268
三、2013年中国呼叫中心产业园区建设动态	269
第三节 建立呼叫中心专业园区的规划	269
一、建立专业园区的重要意义	269
二、战略与发展规划	269
三、环境与政策规划	270
四、人力资源规划	271
第四节 山东呼叫中心（潍坊）基地	272
一、基地简介	272
二、基地建设规模	272
三、基地建设布局	272
四、基地服务提供	272
五、基地发展动态	273
第五节 上海市呼叫中心产业基地	274
一、基地简介	274
二、基地发展现状	274
三、基地发展规划	275
四、基地发展优势	277
五、基地入驻企业	279
第六节 北京呼叫中心产业基地	281
一、基地简介	281
二、基地发展规模	281
三、基地发展定位	282
四、基地建设布局	282
五、基地发展优势	282
六、基地服务模式	283
第七节 永川服务外包产业园区	283
一、基地简介	283
二、基地发展现状	284

三、基地发展优势	284
四、基地目标定位	284
五、基地服务支持	285
第八节 其他重点呼叫中心产业园区介绍	285
一、杭州北部软件园	285
二、大连北方生态慧谷	285
三、江苏信息服务产业基地	286
四、苏州胜浦呼叫中心产业基地	286
第三部分 呼叫中心行业竞争格局	
第十一章 2011-2013年呼叫中心行业重点企业发展分析	287
第一节 北京讯鸟软件有限公司	287
一、企业简介	287
二、企业业务分布	287
三、企业产品服务	288
四、企业发展动态	288
五、典型应用案例	288
第二节 北京合力金桥软件有限公司	290
一、企业简介	290
二、企业产品介绍	291
第三节 深圳市友邻通讯设备有限公司	291
一、企业简介	291
二、企业产品介绍	291
三、企业发展动态	292
第四节 北京天润融通科技有限公司	293
一、企业简介	293
二、企业业务分布	293
三、企业产品介绍	294
五、典型应用案例	294
第五节 赛科斯信息技术（上海）有限公司	295
一、企业简介	295
二、企业业务介绍	296
三、企业经营状况	296

第六节 第一线安莱集团	296
一、企业简介	296
二、企业业务分布	297
三、企业发展动态	297
第七节 北京九五太维资讯有限公司	297
一、企业简介	297
二、企业服务与优势	298
第十二章 知名呼叫中心介绍	299
第一节 中国电信虚拟呼叫中心	299
一、业务简介	299
二、业务功能	299
三、业务特点	300
四、业务布局	300
五、经营状况	302
六、案例介绍	304
第二节 中国联通呼叫中心（10010）	305
一、业务简介	305
二、业务特点	305
三、业务功能	307
四、适用客户	308
五、经营状况	308
第三节 中国移动呼叫中心（12580）	311
一、业务简介	311
二、业务功能	311
三、业务特点	312
四、盈利模式	313
五、经营状况	316
第四节 400呼叫中心	318
一、业务简介	318
二、业务功能	319
三、业务特点	319
四、资费标准	321

五、案例介绍	321
第五节 800呼叫中心	323
一、业务简介	323
二、业务特点	323
三、案例介绍	324
第十三章 2011-2013年呼叫中心的建设分析	327
第一节 建设呼叫中心的前期工作	327
一、呼叫中心的定位选择	327
二、呼叫中心的选址	329
第二节 呼叫中心用户需求探讨	334
一、用户业务需求模式	334
二、用户系统功能需求	335
第三节 呼叫中心具体设计方案	336
一、组网模式	336
二、系统配置分析	337
三、设备选型	337
四、需要申请的资源	338
第四节 呼叫中心工作环境建设	339
一、座席代表的工作环境需求	339
二、呼叫中心功能区域的划分	340
三、机房建设需考虑的因素	341
四、客服中心门禁管理规划	342
五、客服中心工作区域设计	343
第四部分 呼叫中心行业行业前景调研分析	
第十四章 2011-2013年呼叫中心的运营管理分析	347
第一节 呼叫中心商业化运营分析	347
一、商业化运营的背景	347
二、商业化运营的条件	348
三、商业化运营的管理	349
四、商业化运营的模式	352
五、商业化运营的创新	353
第二节 呼叫中心运营的相关要素分析	355

一、呼叫中心的关键管理要素	355
二、呼叫中心系统的四大要素	355
三、客服中心的运营要素分析	358
第三节 呼叫中心运营管理策略探讨	359
一、运营中的管理原则	359
二、运营效率提升措施	361
三、运营管理的指标分析	363
四、与客户关系管理对接	368
五、组织架构的优化建议	369
六、成本控制策略研	372
第四节 呼叫中心人力资源管理分析	378
一、人员流失原因及解决思路	378
二、呼叫中心员工激励措施	381
三、坐席员服务质量监管	384
四、呼叫中心eHRS的引入分析	386
第十五章 呼叫中心产业趋势预测及趋势分析	392
第一节 全球呼叫中心产业的趋势预测展望	392
一、国际托管呼叫中心市场趋势分析	392
二、国际呼叫中心产业未来趋向分析	393
三、亚太呼叫中心市场发展空间广阔	395
第二节 2014-2019年中国呼叫中心产业的趋势预测及趋势	396
一、未来中国呼叫中心产业发展的驱动力	396
二、中国呼叫中心市场的需求潜力分析	399
三、2014-2019年中国呼叫中心产业市场规模预测	400
四、中国呼叫中心产业的发展趋势探析	403
五、中国呼叫中心产业的发展方向分析	404
图表目录：	
图表：印度呼叫中心的行业分布	50
图表：印度呼叫中心的业务功能分布	51
图表：2009-2013年菲律宾国内呼叫中心产业收入	55
图表：2010-2013年菲律宾国内呼叫中心产业收入增长情况	56
图表：2009-2013年菲律宾国内呼叫中心行业就业人数	56

图表：2010-2013年菲律宾国内呼叫中心行业就业人数增长情况	57
图表：2006-2013年国内生产总值及其增长速度	70
图表：2012-2013年国内生产总值增长速度（累计同比）	70
图表：2013年我国居民消费价格上涨情况（月度同比）	71
图表：2012-2013年我国城镇居民人均可支配收入实际增长速度	72
图表：2012-2013年我国农村居民人均收入实际增长速度（累计同比）	73
图表：2006-2013年全社会固定资产投资及其增长速度	75
图表：2006-2013年公共财政收入及其增长速度	76
图表：2013年末全部金融机构本外币存贷款余额及其增长速度	80
图表：2013年我国汇率变化情况	81
图表：我国人民币存贷款基准利率历次调整一览表	83
图表：2010-2013年我国存款准备金率调整一览表	84
图表：2008-2013年社会消费品零售总额及其增长速度	85
图表：2006-2013年我国货物进出口总额	86
图表：2010年呼叫中心产业发展规模	112
图表：2011年呼叫中心产业发展规模	113
图表：2012年呼叫中心产业发展规模	113
图表：2013年呼叫中心产业发展规模	113
图表：2009-2013年上海市呼叫中心投资规模	115
图表：2009-2013年上海市累计座席数情况	115
图表：2009-2013年上海市呼叫中心从业人员数	116
图表；2009-2013年天津市呼叫中心投资规模	117
图表：2009-2013年天津市累计座席数情况	117
图表：2009-2013年天津市呼叫中心从业人员数	118
图表；2009-2013年成都市呼叫中心投资规模	120
图表：2009-2013年成都市累计座席数情况	120
图表：2009-2013年成都市呼叫中心从业人员数	121
图表：2009-2013年合肥市呼叫中心投资规模	121
图表：2009-2013年合肥市累计座席数情况	122
图表：2009-2013年合肥市呼叫中心从业人员数	122
图表：2009-2013年南通市呼叫中心投资规模	123
图表：2009-2013年南通市累计座席数情况	123

图表：2009-2013年南通市呼叫中心从业人员数 124

图表：2009-2013年呼叫中心系统市场规模 141

图表：2009-2013年呼叫中心系统市场规模增长情况 141

图表：2009-2013年全球CRM市场营收 149

图表：2010-2013年全球CRM市场营收同比增长情况 150

图表：2009-2013年中国CRM市场规模 150

图表：2010-2013年中国CRM市场规模同比增长情况 151

图表：2009-2013年电信业呼叫中心 159

图表：2010-2013年电信业呼叫中心投资规模同比增长情况 159

图表：2009-2013年电信业呼叫中心累计座席数 160

图表：2010-2013年电信业呼叫中心累计座席数同比增长情况 160

图表：2009-2013年电信业呼叫中心从业人员数 161

图表：2010-2013年电信业呼叫中心从业人员数同比增长情况 161

图表：2009-2013年金融业呼叫中心投资规模 163

图表：2010-2013年金融业呼叫中心投资规模同比增长情况 163

图表：2009-2013年金融业呼叫中心累计座席数 164

图表：2010-2013年金融业呼叫中心累计座席数同比增长情况 164

图表：2009-2013年金融业呼叫中心从业人员数 165

图表：2010-2013年金融业呼叫中心从业人员数同比增长情况 165

图表：2009-2013年政府及公共事业呼叫中心投资规模 167

图表：2010-2013年政府及公共事业呼叫中心投资规模同比增长情况 167

图表：2009-2013年政府及公共事业呼叫中心累计座席数 168

图表：2010-2013年政府及公共事业呼叫中心累计座席数同比增长情况 168

图表：2009-2013年政府及公共事业呼叫中心从业人员数 169

图表：2010-2013年政府公共事业呼叫中心从业人员数同比增长情况 169

图表：2009-2013年物流业呼叫中心投资规模 176

图表：2010-2013年物流业呼叫中心投资规模同比增长情况 176

图表：2009-2013年物流业呼叫中心累计座席数 177

图表：2010-2013年物流业呼叫中心累计座席数同比增长情况 177

图表：2009-2013年物流业呼叫中心从业人员数 178

图表：2010-2013年物流业呼叫中心从业人员数同比增长情况 178

图表：2009-2013年制造业呼叫中心投资规模 181



图表：2010-2013年制造业呼叫中心	181
图表：2009-2013年制造业呼叫中心累计座席数	182
图表：2010-2013年制造业呼叫中心累计座席数同比增长情况	182
图表：2009-2013年制造业呼叫中心从业人员数	183
图表：2010-2013年制造业呼叫中心从业人员数同比增长情况	183
图表：2009-2013年电子商务呼叫中心投资规模	185
图表：2010-2013年电子商务呼叫中心投资规模同比增长情况	186
图表：2009-2013年电子商务呼叫中心累计座席数	186
图表：2010-2013年电子商务呼叫中心累计座席数同比增长情况	187
图表：2009-2013年电子商务呼叫中心从业人员数	187
图表：2010-2013年电子商务呼叫中心从业人员数同比增长情况	188
图表：2009-2013年房地产业呼叫中心投资规模情况	191
图表：2009-2013年房地产业呼叫中心累计座席数情况	191
图表：2009-2013年房地产业呼叫中心从业人员数情况	192
图表：系统架构图	194
图表：2013年中国服务外包城市投资吸引力综合排名	202
图表：2013年中国服务外包城市产业成长性排名	202
图表：2013年中国服务外包城市投资满意度排名	202
图表：2009-2013年我国离岸外包业务情况	206
图表：2010-2015年北京呼叫中心产业基地座席规模发展数量	281
图表：讯鸟产品服务类型展示	288
图表：2010-2013年赛科斯企业经营状况	296
图表：2009-2013年中国电信虚拟呼叫中心投资规模	302
图表：2010-2013年中国电信虚拟呼叫中心投资规模增长情况	302
图表：2009-2013年中国电信虚拟呼叫中心累计座席数	303
图表：2010-2013年中国电信虚拟呼叫中心累计座席数增长情况	303
图表：2009-2013年中国电信虚拟呼叫中心从业人员数	304
图表：2010-2013年中国电信虚拟呼叫中心从业人员数增长情况	304
图表：2009-2013年中国联通虚拟呼叫中心投资规模	308
图表：2010-2013年中国联通虚拟呼叫中心投资规模增长情况	309
图表：2009-2013年中国联通虚拟呼叫中心累计座席数	309
图表：2010-2013年中国联通虚拟呼叫中心累计座席数增长情况	310

图表：2009-2013年中国联通虚拟呼叫中心从业人数	310
图表：2010-2013年中国联通虚拟呼叫中心从业人数增长情况	311
图表：2009-2013年中国移动虚拟呼叫中心投资规模	316
图表：2010-2013年中国移动虚拟呼叫中心投资规模增长情况	316
图表：2009-2013年中国移动虚拟呼叫中心累计座席数	317
图表：2010-2013年中国移动虚拟呼叫中心累计座席数增长情况	317
图表：2009-2013年中国移动虚拟呼叫中心从业人数	318
图表：2010-2013年中国移动虚拟呼叫中心从业人数增长情况	318
图表：400呼叫中心号码资费标准	321
图表：座席管理员家具规格推荐	345
图表：2014-2018年中国呼叫中心市场规模预测	400
图表：2014-2018年中国呼叫中心产业投资规模预测	401
图表：2014-2018年中国呼叫中心产业投资规模同比增长情况预测	401
图表：2014-2018年中国呼叫中心产业累计座席数预测	402
图表：2014-2018年中国呼叫中心产业累计座席数同比增长情况预测	402
图表：2014-2018年中国呼叫中心产业从业人数预测	403
图表：2014-2018年中国呼叫中心产业从业人数同比增长情况预测	403

详细请访问：<http://www.bosidata.com/tongxun1502/C447755NBR.html>